

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA WAHANA REKREASI
NGREMBEL ASRI SEMARANG**

ANGGA PRADIPTA UTAMA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901835@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada wahana rekreasi Ngrembel Asri Semarang". Tujuan penyusunan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (variabel X1), fasilitas (X2), dan harga (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada obyek wisata Ngrembel Asri Semarang, apakah ditemukan pengaruh yang positif dan signifikan diantara ke empat variabel tersebut.

Dilihat dari proses analisisnya, penelitian ini termasuk riset konklusif kausal. Konklusif karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji spesifik hipotesis dan hubungan antar variabel. Sedangkan kausal karena bertujuan untuk menguji hubungan antara sebab dan akibat, mengetahui variabel yang menjadi penyebab (variabel independen) atau variabel yang mempengaruhi dan variabel yang menjadi akibat atau variabel yang dipengaruhi (variabel dependen). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode convenience sampling, yakni mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan konsumen dari pusat wisata dan rekreasi Ngrembel Asri, Gunungpati, Semarang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Pelanggan.

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT NGREMBEL ASRI SEMARANG

ANGGA PRADIPTA UTAMA

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211200901835@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

This research, entitled "The Effect of service quality, facilities, and price on customer satisfaction at Ngrembel Asri Semarang". The purpose of this research is to determine the effect of service quality (variable X1), facilities (X2), and price (X3) on customer satisfaction (Y) at Ngrembel Asri Semarang. Whether it would be found positive and significant influence among the four variables.

Judging from the analysis, this study uses conclusive causal method. Conclusive because of the purpose of this research is to test specific hypotheses and relationships between variables. While causal because it aims to examine the relationship between cause and effect, determine which variables are the cause (independent variable) or variables that affect the result or variable that is affected (the dependent variable). The method used in this research of convenience sampling, method which is taking the respondents in the sample by coincidence, that anyone who by chance met with the researcher could be used as sample when a person who happens to be found suitable as a data source with the main criteria is that the person is consumer of Ngrembel Asri Gunungpati, Semarang.

Keyword : Service Quality, Facilities, Price, Customer Satisfaction.